

電話機のトラブルシューティング

この項では、Cisco Unified IP Phone のトラブルシューティング情報を提供します。

一般的なトラブルシューティング

この項では、電話機の一般的な問題をトラブルシューティングするために役立つ情報を提供します。詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

症状	説明
ダイヤル トーンが聞こえない、またはコールを完了できない	次の状況の 1 つ以上に該当している可能性があります。 • エクステンション モビリティ サービスにログインする必要がある。 • 電話番号をダイヤルした後で、Client Matter Code (CMC; クライアント マター コード) または Forced Authorization Code (FAC) を入力する必要がある (SCCP 電話機のみ)。 • 電話機に時間帯制限が設定され、特定の時間帯に一部の機能を使用できない。
使用するソフトキーが表示されない	次の状況の 1 つ以上に該当している可能性があります。 • [次へ] を押して、さらにソフトキーを表示させる必要がある。 • 回線の状態を変更する必要がある (たとえば、オフフックにするか、接続コール中にします)。 • 当該ソフトキーに関連付けられた機能をサポートするように電話機が設定されていない。
[参加] が失敗する (SCCP 電話機のみ)	[参加] を使用するには、複数のコールを選択する必要があります。自動的に選択されるアクティブ コール以外に、少なくとも 1 つのコールを選択してください。
[割込み] が失敗し、速いビジー音が聞こえる	使用している電話機に暗号化機能が設定されていない場合、暗号化されたコールには割り込みできません。この理由によって割り込みの試行が失敗すると、電話機で速いビジー音が聞こえます。

症状	説明
[割込み] を使用して参加したコールから切断された	[割込み] を使用して参加していたコールが保留状態になるか、転送されるか、または会議コールに切り替えられた場合、そのコールから切断されます。
[折返し] が失敗する	通話相手がコール転送を有効にしている可能性があります。

電話機の管理データの表示

トラブルシューティングの一環として、電話機の管理データにアクセスするようにシステム管理者から求められる場合があります。

目的	操作
ネットワーク設定データにアクセスする	 を押して、[設定] > [ネットワークの設定] を選択し、表示するネットワーク設定項目を選択します。
ステータス データにアクセスする	 を押して、[設定] > [ステータス] を選択し、表示するステータス項目を選択します。
電話機のモデル情報にアクセスする	 を押して、[設定] > [モデル情報] を選択します。
電話機のコールおよび音声品質情報にアクセスする	 を押して、[設定] > [ステータス] > [コールの統計] を選択します。

Quality Reporting Tool の使用

パフォーマンスに関する問題をトラブルシューティングするため、システム管理者によって一時的に電話機に Quality Reporting Tool (QRT) が設定される場合があります。[品質] を押すと、システム管理者に情報を送信できます。QRT は、設定に応じて次のように使用できます。

- 現在のコールのオーディオに関する問題をすぐに報告する
- カテゴリのリストから一般的な問題を選択して、原因コードを選択する